

**CARTA DELLA MOBILITA'****ANNO 2016**

Via Matteotti, 8/D  
 25060 Lodrino (BS)  
 Tel. 030850048 Fax 0308950030  
 e-mail [info@lavallebus.it](mailto:info@lavallebus.it)  
 PEC: [lavallebus@pec.it](mailto:lavallebus@pec.it)

**INDICE**

<b>PREMESSA</b>	p. 3
<b>SEZIONE I – PARTE GENERALE</b>	p. 5
<b>I.1. Principii fondamentali della Carta</b>	p. 5
I.1.1. Eguaglianza ed imparzialità	p. 5
I.1.2. Continuità	p. 5
I.1.3. Partecipazione	p. 6
I.1.4. Efficienza ed efficacia	p. 6
<b>I.2. Presentazione dell'Azienda</b>	p. 6
I.2.1. Obiettivi della Società	p. 7
<b>I.3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti</b>	p. 7
I.3.1. Organigramma	p. 7
I.3.2. Il territorio di riferimento	p. 7
I.3.3. Il Sistema di Qualità aziendale	p. 7
I.3.4. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti	p. 8
I.3.5. Monitoraggio (interno)	p. 8
<b>SEZIONE II - SCHEDE FATTORI QUALITÀ/STANDARD</b>	p. 9
<b>SEZIONE III – PROCEDURA DI DIALOGO TRA L'AZIENDA E GLI UTENTI</b>	p. 9
<b>III.1. Procedura di reclamo</b>	p. 9
<b>III.2. Procedura di rimborso</b>	p. 10
<b>III.3. Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (copertura assicurative)</b>	p. 10
<b>ALLEGATO "A" – Schede modali</b>	p. 11
1. Sicurezza del viaggio	p. 11
2. Sicurezza personale e patrimoniale	p. 15
3. Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	p. 16
4. Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	p. 20

5. Confortevolezza del viaggio	p. 21
6. Servizi aggiuntivi	p. 24
7. Servizi per viaggiatori con handicap	p. 25
8. Informazione alla clientela	p. 26
9. Aspetti relazionali e comportamentali	p. 28
10. Livello servizio sportello	p. 29
<b>ALLEGATO "B" - condizioni generali di viaggio</b>	p. 30
<b>ALLEGATO "C" - numero viaggiatori – viaggiatori per Km</b>	p. 34

## PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta della mobilità**, è stato adottato dalla Azienda **Autoservizi LA VALLE S. n. c.**, con sede in Lodrino (BS), Via Matteotti 8/D, in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160, "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento delle efficienze delle pubbliche amministrazioni*"), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*") e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. Del 02/02/1999, n. 26, "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti*" o "*Carta della mobilità*").

La **Carta della mobilità** è stata comunicata agli utenti mediante avvisi esposti sugli autobus. Gli utenti possono averne copia richiedendola direttamente alla Società o scaricandola in formato elettronico dal sito [www.lavallebus.it](http://www.lavallebus.it). Rimane, comunque, a disposizione del pubblico presso gli uffici della Azienda stessa.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da **3 Sezioni**:

0. la **premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II**, costituita da 12 Schede, descrive i *fattori di qualità* ed i rispettivi indicatori di qualità adottati dalla Azienda nonché i corrispondenti valori derivanti a livello di standard con la precisazione delle modalità di rilevazione.

In particolare si distinguono **10 fattori di qualità**, come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio di linea erogato.

Il *fattore di qualità* costituisce un aspetto rilevante per la percezione della qualità del servizio di trasporto da parte degli utenti.

I *fattori* sono: sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio, puntualità dei mezzi, etc..

Nell'ambito di ciascun *fattore* sono individuati alcuni specifici *indicatori di qualità*, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo *fattore*.

Gli *indicatori di qualità* sono delle variabili quantitative o dei parametri qualitativi idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun *fattore di qualità*, i livelli delle prestazioni del servizio di trasporto erogato.

Ad ogni *indicatore* corrispondono:

- una specifica *unità di misura* dei risultati, che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- uno *standard*, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'Azienda e delle aspettative degli utenti (per l'anno di inizio è determinato in base alle reali potenzialità dell'Azienda);
- una *modalità di rilevazione* dei risultati.

In particolare lo *standard*, che è un valore, può essere:

- A. prefissato in base a un metodo quantitativo (dati misurabili);
- B. prefissato in base a un metodo qualitativo (garanzia rispetto ad aspetti determinati del servizio. Es.: comportamento del personale).

Inoltre, lo *standard* quantitativo (A) può essere:

- ⇒ specifico, quando, riferito alla singola prestazione, è espresso da misure minime o massime e può essere, direttamente, verificato dall'utente (es.: tempo di attesa alle fermate);
- ⇒ generale, quando è espresso da misure medie, riferite al complesso delle prestazioni oggetto del medesimo indicatore (es.: percentuale di mezzi in orario).

Per quanto concerne le *modalità di rilevazione* dei risultati si distinguono:

- il sondaggio (considerazione del livello di percezione globale del servizio);
- altri modi di rilevazione.

Es: rilevazione diretta sul campo, rilevazione a campione, rilevazione tramite sistema informatico (banche dati aziendali).

3. la **Sezione III** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine agli eventuali reclami, modalità di rimborsi e di risarcimento danni.



La **Carta della mobilità** ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda

## **SEZIONE I – PARTE GENERALE**

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda
3. Informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

### **I.1 Principi fondamentali della Carta**

L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

#### **I.1.1. Eguaglianza ed imparzialità**

- E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

#### **I.1.2. Continuità**

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili;
- in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate con la migliore tempestività notizie circa i servizi minimi garantiti. Questo adempimento è obiettivamente condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda;
- inoltre, in caso di necessità o di interruzioni programmate, si potrà fare ricorso a servizi sostitutivi dandone, del pari, tempestiva comunicazione.

### I.1.3. Partecipazione

L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### I.1.4. Efficienza ed efficacia

L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia ed a tale fine adotta il sistema delle schede modali (indicatori aziendali di qualità) di cui alla Sezione II di questa Carta, secondo la metodologia anticipata in Premessa.

## **I.2. Presentazione dell'Azienda**

L'Azienda Autoservizi LA VALLE, costituitasi in data 17/04/1979 con la forma giuridica di società in nome collettivo, gestisce da sempre l'attività di trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane, trasporto pubblico locale, sia regolare che non, di passeggeri con autobus, nonché servizio di noleggio con conducente.

La Società, pertanto, ha da sempre operato nel settore del trasporto di persone, sia pubblico che privato, ampliando sempre più dal 1979 ad oggi le proprie caratteristiche dimensionali (per quanto riguarda l'entità del parco veicoli), strutturali e di personale, apportando un notevole contributo sociale nella realtà locale dove opera tutt'ora.

I soci erano già presenti da molto prima della costituzione dell'attuale Società nel settore trasporto pubblico di persone, esercitando sotto una diversa

denominazione. In seguito alla fondazione della Società **Autoservizi LA VALLE S.n.c.**, nel 1979, accorparono la precedente Ditta ed iniziarono uno sviluppo che si è sempre più incrementato negli anni.

#### I.2.1. Obiettivi della Società:

- Continuazione con costante incremento e sviluppo della Società, con conseguente aumento del parco veicoli, del personale e delle attrezzature per la conduzione dell'Azienda.
- Mantenimento ed incremento degli obiettivi finalizzati a rendere sempre più alto il servizio fornito, dando un'immagine di qualità e sicurezza nel trasporto di persone, attraverso l'acquisizione di mezzi idonei e l'addestramento del personale

### **I.3. Informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti**

#### I.3.1. Organigramma

- Legale Rappresentante: **Bettinsoli Pierluigi**
- Logistico: **Bettinsoli Pierluigi**
- Clienti, Fornitori e Personale: **Bettinsoli Marisa**
- R.G.Q.: **Marchiori Claudio**
- Amministrazione: **Marchiori Claudio**

#### I.3.2. Il territorio di riferimento

L'Azienda opera in n° 8 Comuni: Collio V. T.; Tavernole sul Mella; Pezzaze; Bovegno; Irma; Marmentino; Pertica Alta; Gardone V.T.; con servizio di collegamento tra le zone montane, nonché con le principali arterie di comunicazione onde evitare, a causa dell'eccessivo accentramento dei servizi pubblici di trasporto, l'abbandono di zone periferiche molto importanti allo sviluppo agrario, sociale, turistico culturale e demografico dei paesi.

#### I.3.3. Il sistema di Qualità

L'azienda da tempo ha ottenuto e beneficia della Certificazione del sistema qualità conforme alla normativa ISO 9001 e sta ora operando per ottenere la certificazione conforme alla normativa ISO 14001.

#### I.3.4. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto con l'utenza, tramite una dichiarazione cartacea scritta ed un tesserino di riconoscimento, forniti dalla Società, attestanti che il soggetto è dipendente della stessa;
- riconoscibilità del personale di centralino (Sig.ra Bettinsoli Marisa);
- il personale viaggiante è dotato (secondo quanto previsto dal C.C.N.L. autoferrotranvieri) di divisa completa fornitagli dall'azienda, onde garantire il maggior decoro possibile;
- comportamento del personale: la società si cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti. A tal fine è stato predisposto un regolamento interno, con precise istruzioni a cui il personale deve attenersi. Oltre a ciò vengono integrate attività formative mirate al recepimento ed alla formazione del personale. In proposito ci si riferisce, per quanto compatibile, al "Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni" – Decreto del Ministro per la Funzione Pubblica del 31.3.94 – G.U. n.149, 28.6.94.

#### I.3.5. Monitoraggio (interno)

L'Azienda prevede un sistema di monitoraggio riguardo alla qualità dei servizi atto a considerare:

- gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;
- il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- l'andamento del fenomeno del reclamo (vedi Sezione III).

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda, è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere



possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

In particolare, entro il 31 marzo di ogni anno, l'Azienda predispone una Relazione riassuntiva sui risultati ottenuti nell'esercizio precedente.

La Relazione è prevista nel Titolo II, paragrafo 5, comma 2, della Direttiva 27 gennaio 1994 e viene comunicata dalla società al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

## **SEZIONE II - Schede fattori qualità/standard (vedi Allegato "A" Schede modali)**

### **SEZIONE III procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti**

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso
3. Procedure di risarcimento

#### **III.1. Procedura di reclamo**

**III.1.1. Si distinguono: il reclamo ed il suggerimento.**

a) Il reclamo è un'azione dell'utente (cliente), presentata con le modalità di cui sotto all'Azienda per comunicare una non coerenza alle proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta della mobilità.

b) Il suggerimento è un'azione dell'utente (cliente) presentate all'Azienda per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporti più vicina alle aspettative dell'utente stesso.

**III.1.2. Forme e modalità di reclamo:**

Il reclamo si presenta nelle seguenti tipologie:

- a) reclamo per insoddisfazione;
- b) reclamo per inadempimento dell'Azienda;

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire loro informazioni circa le modalità di reclamo previste.

Viene altresì reso noto un numero telefonico (con nota apposta sulla documentazione aziendale o esposta nei luoghi di erogazione del servizio) atto sia a fornire informazioni in merito alle possibilità di reclamo, sia a recepire i reclami stessi.

L'Azienda si impegna a dare risposta nel merito all'utente, entro 30gg. dalla data del ricevimento del reclamo.

### **III.2 Procedura di rimborso**

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, il processo di istruzione e di risoluzione delle richieste di rimborso, esplicitando i casi che danno diritto a forme di rimborso e le relative modalità.

E' opportuno che vengano privilegiate soluzioni di tipo amichevole.

### **III.3 Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)**

L'Azienda ha in essere, per ogni veicolo, polizze R.C. per risarcimento dei danni alle persone ed alle cose relativamente ai sinistri che si possono verificare a bordo degli autobus in servizio. Nell'**allegato B** "Condizioni generali di viaggio" si porta a conoscenza dell'utenza l'iter necessario per la procedura di risarcimento, i termini da rispettare ed i tempi mediamente occorrenti.



Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori potenzialmente utili a considerare, in concreto, la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (es.: indagine sulle soddisfazioni del cliente).

Il loro ruolo non va peraltro sopravvalutato, poiché essi devono venire accuratamente indagati, caso per caso, al fine di accertare il loro grado di veridicità prima:

- ⇒ di fornire risposta all'utente;
- ⇒ di adottare eventuali decisioni correttive o preventive.

In tale prospettiva sia il reclamo che il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti dalla struttura societaria responsabile della qualità, che mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.